«УТВЕРЖДЕНО»
приказом генерального директора
Общества с ограниченной
ответственностью Микрокредитная
компания «Квик Мани»
№ 16/03/26 от 16.03.2026

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В ООО МКК «КВИК МАНИ»

Настоящий порядок (далее – Порядок) определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Квик Мани» (далее – Общество) в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденным Банком России (далее — Базовый стандарт), Федеральным законом «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

Общество использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений получатели финансовых услуг могут обратиться в Общество по адресу электронной почты и телефону, указанным на сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу https://mkkquickmoney.ru/ (далее – Сайт).

В целях информированности получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения настоящий Порядок размещен в открытом доступе на Сайте.

Рекомендованная форма обращения получателя финансовых услуг приведена в приложении № 1 к настоящему Порядку.

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОРЯДКЕ

1.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

- микрофинансовая организация – юридическое лицо, которое осуществляет микрофинансовую деятельность, и сведения о котором внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций в порядке, предусмотренном законом;
- получатель финансовой услуги (заявитель) – физическое лицо (в том числе – зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить/получающее финансовую услугу;
- обращение – направленные в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или

иным уполномоченным органом заявление, жалоба, просьба или предложение, касающиеся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг;

- финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозайма;
- договор об оказании финансовой услуги – договор займа.

1.2. Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Порядке, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ

2.1. Для получения информации в устной форме относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Обществом, получатель финансовой услуги может обратиться в Общество по контактному телефону Общества: 8 (800) 101-19-49. При этом в случае отсутствия надлежащей идентификации получателя финансовой услуги консультация осуществляется с учетом требований п. 4 ч. 2 ст. 9 Федерального закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» о соблюдении тайны об операциях заемщиков.

2.2. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день поступления такого обращения.

2.3. Общество принимает письменные обращения получателей финансовых услуг:

- направленные посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц (ЕГРЮЛ);
- направленные на адрес электронной почты Общества: Info@mkkquickmoney.ru, а также по иным адресам электронной почты Общества, предусмотренным для направления обращений и опубликованным на Сайте Общества;
- через Личный кабинет на Сайте Общества, при наличии технической возможности;
- иным способом, предусмотренным договором об оказании финансовой услуги.

2.4. Поступившее в Общество обращение подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации обращений по форме Приложения № 2 к настоящему Порядку (далее – Журнал) не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

2.5. Устные обращения получателей финансовых услуг, указанные в п. 2.1. Порядка, не подлежат регистрации в Журнале. При этом, в случае если устное обращение по своему содержанию требует письменного ответа либо содержит признаки жалобы, оно подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

2.6. Срок для рассмотрения обращения исчисляется с момента его регистрации в Журнале.

2.7. Общество не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращения в Журнале, направляет заявителю уведомление о регистрации обращения с указанием регистрационного номера (далее – Уведомление о регистрации).

3. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

3.1. Рекомендуемая форма обращения получателя финансовой услуги приведена в Приложении № 1 к настоящему Порядку.

3.2. В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращения получателя финансовых услуг оно должно содержать:

1. фамилию, имя, отчество (при наличии) физического лица или наименование юридического лица;
2. суть обращения (изложение существа требований и фактических обстоятельств);
3. реквизиты договора об оказании финансовой услуги (номер и дата договора, при наличии);
4. почтовый или электронный адрес для направления ответа на обращение.

3.3. Для ускорения рассмотрения обращения получатель финансовой услуги вправе также указать контактный номер телефона и приложить к обращению копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится список прилагаемых документов.
3.4. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании доверенности и (или) иного документа, к такому обращению должны быть приложены документы, подтверждающие полномочия на представление интересов получателя финансовой услуги.

4. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Лицо, ответственное в Обществе за рассмотрение обращений, обязано в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения (если иные сроки не предусмотрены иными федеральными законами) рассмотреть обращение получателя финансовой услуги и по результатам его рассмотрения направить заявителю соответствующий ответ на его обращение.
4.2. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения, лицо, ответственное за рассмотрение обращений в Обществе, вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено иными федеральными законами.
4.3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее – Уведомление о продлении срока).
4.3. В случае, если обращение заявителя связанно с просроченной задолженностью и ее взысканием, то срок для ответа на такое обращение не может превышать десяти рабочих дней со дня получения такого обращения.

5. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ, ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ И ТРЕБОВАНИЯ К МОТИВИРОВКЕ ОТВЕТА И ПРИЧИНАМ ОТКАЗА

5.1. Рассмотрение обращений получателей микрофинансовых услуг осуществляется Обществом бесплатно.
5.2. Ответ на обращение получателя финансовой услуги должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.
5.3. Общество направляет ответ на обращение получателя финансовой услуги, а также Уведомление о регистрации, Уведомление о продлении срока в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного с Обществом. В случае, если получатель финансовой услуги при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение, Уведомление о регистрации, Уведомление о продлении срока направляются способом, указанным в обращении.
5.4. Ответ на обращение по существу не дается Обществом в следующих случаях:

5.4.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ, **и при этом Общество не располагает иными контактными данными заявителя (например, из договора)**;

5.4.2. в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

5.4.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества или членов его семьи;

5.4.4. текст обращения не поддается прочтению;

5.4.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

5.5. Если в случаях, предусмотренных п.п. 5.4.2-5.4.5 настоящего Порядка, Общество принимает решение оставить обращение без ответа по существу, оно направляет заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п. 5.3настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

5.6. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Общество вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 5.5 настоящего Порядка.

5.7. Общество фиксирует и хранит обращения получателей финансовых услуг, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращений
получателей финансовых услуг

в ООО МКК «Квик Мани»

от _____
(ФИО физического лица или наименование юридического лица)

_____
(почтовый или электронный адрес для направления ответа)

_____
(контактный номер телефона)

ОБРАЩЕНИЕ

1. _____
_____
(суть обращения, изложение существа требований и фактических обстоятельств,
на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства)
2. _____
_____
(иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить)
3. _____
_____
(перечень прилагаемых копий документов, в то числе подтверждающих и изложенные в обращении обстоятельства)

_____ _____ _____
дата подпись (фамилия, инициалы)

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения обращений
получателей финансовых услуг

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

ДАТА РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЯ	ВХОДЯЩИЙ НОМЕР ОБРАЩЕНИЯ	ЗАЯВИТЕЛЬ (ФИО ИЛИ НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ)	ТЕМА ОБРАЩЕНИЯ	ДАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТА	СПОСОБ НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТА	РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО ОБРАЩЕНИЮ